

MINISTERIO DEL DEPORTE

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y
GRUPOS DE INTERÉS**

Vigencia 2020

OFICINA ASESORA JURÍDICA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. Objetivos específicos	4
3. ALCANCE	4
4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES	4
5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	5
6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	5
7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS	6
8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN.....	10
9. CONCLUSIONES	11

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento a las funciones y misionalidad que le asiste al Ministerio del Deporte, le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 9º del Decreto 1670 de 2019 *“Atender y resolver las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la entidad sobre asuntos de competencia del Ministerio”*.

En ese sentido, se pretende dar a conocer a través del presente documento, la identificación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, siendo estos para la caracterización que nos ocupa, personas naturales que durante la vigencia del 2020 radicaron diferentes solicitudes a la entidad, con la finalidad que las mismas fuesen atendidas y absueltas en el marco de su competencia y en los términos que resultaren acordes con lo requerido.

Para efectos de la caracterización y teniendo en cuenta las directrices contenidas en el Procedimiento *“Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés”* versión: 2; Código: SI-PD-009 de fecha 19 de mayo de 2020, se priorizó dentro de las variables dispuestas para este ejercicio, aquella que resultó relevante y de fácil medición, y que se encuentra encaminada a demostrar la interacción continua que persiste por parte de las personas naturales que han tenido diversos intereses en forma directa acerca de las gestiones de este Ministerio como ente rector del Sistema Nacional del Deporte y del sector.

Siguiendo lo anterior, resultó pertinente agrupar dentro de las múltiples comunicaciones recibidas y tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia anterior, aquellas solicitudes que generaron mayor impacto e interés para los ciudadanos, lo cual permitió identificar tales intereses de acuerdo con los asuntos en los que versaron las mismas.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar a los grupos de interés (personas naturales) que interactúan con el Ministerio del Deporte, a través de las diferentes solicitudes que formulan y son tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en el marco del fortalecimiento institucional y de la competencia que asume la entidad.

2.1. Objetivos específicos

- Determinar los asuntos que generan mayor impacto e interés en las solicitudes instauradas por los grupos de interés ante la entidad.
- Cuantificar la tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas por los grupos de interés y atendidos por la Oficina Asesora Jurídica.

3. ALCANCE

Definir la interacción entre el Ministerio del Deporte y el Ciudadano durante la Vigencia 2020 enfocada en los principales temas que generaron mayor impacto e interés para la formulación de las diferentes solicitudes ante la entidad en el ámbito de sus funciones y competencia.

4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES

Los grupos de interés tomados en consideración para el ejercicio de caracterización, son exclusivamente personas naturales con características similares en cuanto al interés que compartieron al momento de instaurar las múltiples solicitudes y requerimientos a la entidad.

5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

 El deporte es de todos  Mindeporte		PROCESO						Versión:3	
		SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO						Código: SI-FR-017	
		FORMATO						Página 1 de 1	
Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés									
Priorización de variables para caracterizar personas naturales									
Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante <i>Ayuda</i>	Económica <i>Ayuda</i>	Medible <i>Ayuda</i>	Asociativa <i>Ayuda</i>	Consistente <i>Ayuda</i>		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación geográfica	0	0	0	0	0	0		x
	Área	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	0	0	0	0	0	0		x
	Sexo	0	0	0	0	0	0		x
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Grupos étnicos	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con Discapacidad	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Asuntos de impacto e interés en las solicitudes instauradas	1	0	1	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	1	0	1	1	1	4	x	
	Uso de canales	0	0	0	0	0	0		x
4. Comportamiento	Niveles de uso	0	0	0	0	0	0		x
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	0	0	0	0	0	0		x

6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se sustenta en la información obtenida mediante la recepción de correspondencia registrada en la plataforma GESDOC empleada actualmente por la Entidad, como mecanismo y fuente de información establecido para este fin.

	PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO		Versión: 3 Código: SI-FR-017																
	FORMATO Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		Página 1 de 1																
Identificación de mecanismos de Recolección de Información																			
Categoría	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada <table border="1"> <tr><td>NO</td></tr> <tr><td>NO</td></tr> <tr><td>NO</td></tr> <tr><td>NO</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>NO</td></tr> <tr><td>NO</td></tr> </table>	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	Seleccione la fuente para la obtención de la información <table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td>Registros administrativos (bases de datos)</td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					Registros administrativos (bases de datos)			
NO																			
NO																			
NO																			
NO																			
SI																			
SI																			
NO																			
NO																			
Registros administrativos (bases de datos)																			
			Nombre de la fuente de información <table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td>Base de datos GESDOC vigencia 2020</td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </table>					Base de datos GESDOC vigencia 2020											
Base de datos GESDOC vigencia 2020																			
Personas naturales	1. Geográficas → Ubicación																		
	2. Demográficas → Sexo																		
	→ Escolaridad																		
	→ Vulnerabilidad																		
	3. Intrínsecas → Asuntos de impacto e interés en las solicitudes instauradas.																		
	→ Responsable de la interacción																		
	4. Comportamiento → Niveles de uso																		
	→ Eventos																		

7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS

De conformidad con la trazabilidad registrada en la base de datos descargada del Sistema de Gestión Documental – GESDOC, relativa a la recepción de comunicaciones elevadas por la ciudadanía ante el Ministerio del Deporte durante la anualidad del 2020 y que a su turno, corresponden a las tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, se evidenciaron un total de **1155** radicados con los que se identifican tales comunicaciones.

Se precisa en este ítem, que al no contar con la posibilidad de acceder a la información relativa a las características geográficas, demográficas y comportamentales, se tuvo en cuenta la variable intrínseca, para este caso, se tomaron como referencia dentro de la totalidad de las comunicaciones recibidas por esta Dependencia, aquellas solicitudes y/o derechos de petición instaurados y adicionalmente, se clasificaron las mismas, según los asuntos en los que se fundamentaron de acuerdo también con la frecuencia en la que estas se presentaron.

En las siguientes gráficas se podrá observar en términos porcentuales los diversos asuntos que han generado mayor impacto e interés por parte de la ciudadanía en las solicitudes recepcionadas en la Oficina Asesora Jurídica, como también la **tipología y frecuencia** en las que se han instaurado las mismas:

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Y ATENDIDOS POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA – VIGENCIA 2020		
ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva.	85	36.32%
Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobro persuasivo y/o coactivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	80	34.18%
Solicitudes de consulta ante el Ministerio del Deporte.	22	9.40%
Solicitudes relacionadas con la normatividad del sector deporte.	15	6.41%
Solicitudes derivadas de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID - 19 en el país.	13	5.55%
Solicitudes cuotas partes pensionales.	12	5.12%
Solicitudes relacionadas con la valoración y compra de cartera de determinadas obligaciones objeto de cobro por el Ministerio del Deporte.	7	2.99%
TOTAL	234	99.97%

Fuente de información: Base de datos – Sistema de Gestión Documental – GESDOC – vigencia 2020.

Una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización se procedió a hacer una priorización de las mismas con el objeto de determinar las frecuencias en los temas sobre los cuales versan las solicitudes formuladas ante el Ministerio del Deporte.

Es preciso resaltar que las solicitudes identificadas obedecen a un grupo de interés conformado por personas naturales. En este segmento, no se identificaron solicitudes formuladas por personas jurídicas.

Así mismo, no fueron tomadas en consideración las solicitudes cuyos asuntos no se encontraban especificados o determinados como tal, en atención con la información contenida en la base de datos descargada en la plataforma GESDOC. Cabe indicar, que no fueron tomadas en consideración las solicitudes cuyos asuntos no se encontraban especificados o determinados como tal. Lo anterior, en atención con la información contenida en la mencionada base de datos.

En ese sentido, se agruparon de acuerdo al tema a tratar, las diferentes solicitudes de información, las cuales una vez se consolidaron, se realizó el filtro de las mismas, arrojando como resultado un total de **234 solicitudes**.

VARIABLES CON MAYOR INCIDENCIA DE LA CARACTERIZACIÓN - SOLICITUDES TRAMITADAS OAJ - VIGENCIA 2020		
ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva.	85	36.32%
Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobro persuasivo y/o coactivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	80	34.18%
Solicitudes de consulta ante el Ministerio del Deporte	22	9.40%
Otros	47	20,1%
TOTAL	234	100%

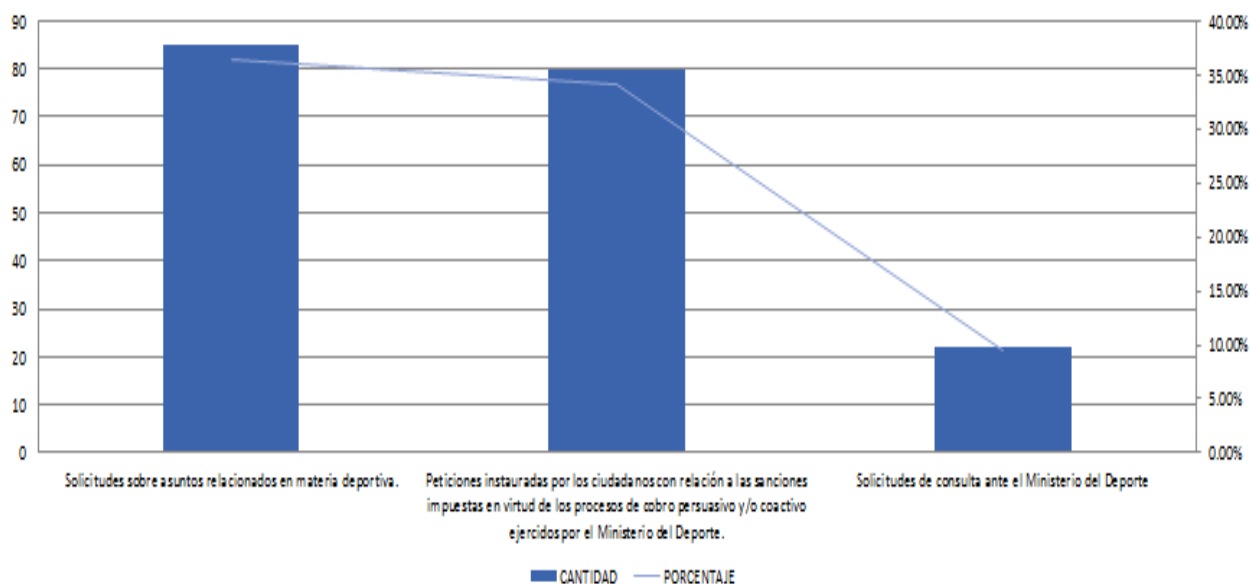
Fuente de información: Base de datos – Sistema de Gestión Documental - GESDOC



El deporte
es de todos

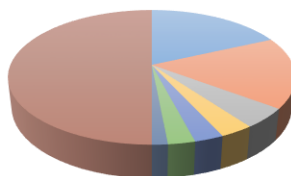
Mindeporte

SOLICITUDES INSTAURADAS CON MAYOR RELEVANCIA - VIGENCIA 2020



Fuente de información: Base de datos – Sistema de Gestión Documental – GESDOC - 2020

TIPOLOGÍA Y FRECUENCIA DE LAS SOLICITUDES DE MAYOR IMPACTO E INTERÉS - VIGENCIA 2020



- Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva.
- Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobro persuasivo y/o coactivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.
- Solicitudes de consulta ante el Ministerio del Deporte
- Solicitudes relacionadas con la normatividad del sector deporte.

Fuente de información: Base de datos – Sistema de Gestión Documental - GESDOC

8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN.

A continuación se ilustra el formato la Ficha de Caracterización, en la cual se indican las variables Intrínsecas para personas naturales, en este caso: asuntos que generan mayor impacto e interés en las solicitudes instauradas y tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas (Gráficas descritas en líneas anteriores).

 El deporte es de todos Mindeporte		PROCESO		Versión: 3	
		SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO		Código:	
		FORMATO		SI-FR-017	
		Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		Página 1 de 1	
Ficha de caracterización					
Dependencia	Oficina Asesora Jurídica		Grupo Interno de Trabajo -GIT (Si aplica)		
Objetivo General	Identificar a los grupos de interés (personas naturales) que interactúan con el Ministerio del Deporte, a través de las diferentes solicitudes que formulan y son tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en el marco del fortalecimiento institucional y de la competencia que asume la entidad.				
Personas naturales					
Sectores Segmentos					
	Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación + ↓	234 peticiones instauradas por ciudadanos	No aplica	No aplica	Clasificación por tipo de peticiones: Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva correspondiente al 36,32%.	No aplica
		No aplica	No aplica	Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobro persuasivo y/o coactivo ejercidos por el Ministerio del Deporte correspondiente al 34,18%	No aplica
		No aplica	No aplica	Solicitudes de consulta ante el Ministerio del Deporte correspondiente al 9,4%.	No aplica

9. CONCLUSIONES

- Se refleja un gran interés por parte de los grupos interés en conocer la normativa relacionada con el sector deporte.
- Se percibe una novedad dentro de la tipología de las solicitudes que de manera común los grupos de interés formulan, esto es, aquellas relacionadas con la emergencia actual sanitaria, ocasionada por la propagación del COVID-19 en el país.
- Se recalca que el uso de medios digitales facilita la comunicación de los usuarios y grupos de interés con el Ministerio del Deporte.
- Se considera necesario fortalecer el uso de las redes sociales del Ministerio del Deporte, en el marco de la mejora continua para la divulgación y participación de la población que resulte interesada sobre las gestiones que se adelantan por la entidad.
- Resulta importante en pro de garantizar el principio de transparencia y acceso a la información pública, continuar con la divulgación y socialización a los usuarios y grupos de interés, acerca de la misionalidad de la entidad y sus proyectos en materia deportiva.